

# 护士形象与 护患沟通

主 编 王建荣 王社芬



科学出版社

# 护士形象与护患沟通

主 编 王建荣 王社芬

编 委 （以姓氏笔画为序）

|     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 王 曼 | 王 晶 | 王社芬 | 王建荣 | 田 淬 |
| 向 晶 | 刘 钰 | 刘喜梅 | 许多朵 | 孙婷婷 |
| 李晓兰 | 李海燕 | 李榕彬 | 杨 丽 | 何 丽 |
| 库洪安 | 宋超群 | 金 岚 | 孟俊华 | 侯军华 |
| 高 岩 | 高玉华 | 高军谊 | 董丽杰 | 霍春暖 |



科学出版社

## 内 容 简 介

本书由解放军总医院护理专家编写,提出了护士形象十条标准及细则,门诊窗口护理服务八条标准及其细则,阐述了护理规范服务的标准,规范了不同护理岗位护理服务用语,如临床护理规范用语、涉外护理服务礼仪、人性化护理服务标准、护患沟通技巧及实例等。本书突出了创新性、实用性及操作性强的特点。

本书可作为护士提升自身形象、实施优质护理服务的必备书,可作为护士职业培训、开展护理规范服务培训的教科书,也是应对护士就业和护理管理者实施管理的必备手册。

### 图书在版编目(CIP)数据

护士形象与护患沟通 / 王建荣, 王社芬主编. — 北京: 科学出版社, 2018.4

ISBN 978-7-03-057125-0

I. ①护… II. ①王…②王… III. ①护士—礼仪②护理学—人际关系学 IV. ①R192.6 ②R471-05

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第072627号

责任编辑: 马 莉 / 责任校对: 张怡君

责任印制: 赵 博 / 封面设计: 龙 岩

版权所有, 违者必究, 未经本社许可, 数字图书馆不得使用

科 学 出 版 社 出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

天津市新科印刷有限公司印刷

\*

2018年4月 第 一 版 开本: 850×1168 1/32

2018年4月 第一次印刷 印张: 6 1/2

字数: 173 000

定价: 30.00 元

(如有印装质量问题, 我社负责调换)

# 前 言

为树立护士形象，开展文明规范服务，营造和谐护患关系，提高护理服务质量，为病人提供满意放心的一流护理服务，我们编写了《护士形象与护患沟通》，旨在使每个护士在临床护理工作中，按照护士形象标准及护理服务规范用语，指导护理工作，规范语言和行为，加强同病人之间的交流，密切护患关系，让病人感受到护士的热情、细心、温馨、耐心，以优质的服务赢得病人的信任。

本书从护士形象举止，到不同岗位护理规范服务用语；从开展护士形象培训考核，到示范病区建设推广；从建立护理规范服务培训基地，到实践护理规范服务等方面进行介绍；突出了创新性护理理念、实用性及操作性强的特点，既是多年来护理规范服务的经验总结，又是创新性护理服务的研究成果。其中病区护理规范服务模式及要求，人性化护理服务标准及细则，常见护患情景沟通实例，护士形象和门诊窗口护理服务标准及细则，护理规范服务培训基地建设与实施等内容，都具有一定的独创性。针对相关内容配有图片，可视性较强，依据本书内容经过临床实践，

可提升护士形象，提高病人的满意率，减少护患冲突。本书是临床护士做好护理工作的必备工具书，是护理管理者营造护理文化氛围、打造优质护理服务品牌行之有效的指导书。

王建荣 王社芬

中国人民解放军总医院护理部

2018年3月

# 目 录

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 一、护理工作宗旨和目标·····       | 2   |
| 二、护理人员医德规范·····        | 3   |
| 三、护士形象十条标准及细则·····     | 4   |
| 四、门诊窗口护理服务八条标准及细则····· | 22  |
| 五、护理工作人文化服务标准·····     | 33  |
| 六、病区护理规范服务要求·····      | 35  |
| 七、日常护理操作规范用语·····      | 38  |
| 八、特殊情况时护理规范用语·····     | 48  |
| 九、围术期护理规范用语·····       | 58  |
| 十、介入科导管室护理规范用语·····    | 65  |
| 十一、手术室护理规范用语·····      | 70  |
| 十二、重症监护室护理规范用语·····    | 74  |
| 十三、血液净化中心护理规范用语·····   | 79  |
| 十四、产科护理规范用语·····       | 85  |
| 十五、特需护理服务规范用语·····     | 91  |
| 十六、消毒供应中心服务规范用语·····   | 100 |
| 十七、涉外护理服务礼仪·····       | 104 |

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 十八、护士形象培训及考核·····       | 109 |
| 十九、护理规范服务示范病区建立与推广····· | 113 |
| 二十、护理规范服务培训基地建设与实施····· | 117 |
| 二十一、赢得病人信任的几个要素·····    | 123 |
| 二十二、缓解护患冲突的几个技巧·····    | 129 |
| 二十三、护患交流忌讳·····         | 135 |
| 二十四、常见护患情景沟通实例·····     | 140 |
| 二十五、护士心语·····           | 195 |
| 参考文献·····               | 200 |

# 护士心语

HUSHI XINYU



## 一、护理工作宗旨和目标

用我们的爱心、耐心、细心、热心和奉献精神创造一流的护理质量，全心全意为病人服务，竭尽全力提高病人的健康水平和生命质量。

为病人提供规范、快捷、安全、高效、优质的护理服务，尽最大努力满足病人的需求。



## 二、护理人员医德规范

1. 视病人如亲人,做到热心、耐心、细心,让病人家属放心。
2. 不断更新护理知识,提高护理水平,做好基础护理、心理护理和专科护理,杜绝强制性护理。
3. 医护密切合作,认真执行医嘱。做到勤奋、谨慎,严格落实护理制度,防止差错事故。
4. 勤于管理,保持病房的良好秩序,创造整洁、肃静的治疗环境,使病人有安全感和舒适感。



### 三、护士形象十条标准及细则

仪表整洁、举止端庄；  
真诚微笑、主动问候；  
护理及时、体贴周到；  
动作轻柔、技术娴熟；  
善于沟通、热情服务。

#### （一）仪表整洁、举止端庄

##### 1. 着装仪表

（1）帽子：燕式帽要戴正、戴稳，距发际4～5cm，用白色发卡固定于帽后，头发要求前不过眉，后不过肩，如为长发，应用发网束于脑后，可戴规定头饰（黑色、咖啡色）。戴圆帽时，要求前不遮眉，头发要全部遮在帽子里，不露发际，接缝放在后面，边缘平整。帽子要求洁净。

（2）工作服：门诊及病房护士着白色工作服，手术室、

监护室、儿科护士服分别为绿色、淡蓝色、淡粉色。工作服洁净、平整、扣子齐全，内衣领口、袖口不宜露在工作服外面。夏季裙服不超过工作服的长度，冬季应统一穿白色裤子。

(3) 鞋袜：护理人员要穿下发的护士鞋，要求干净。袜子颜色为肉色，着长袜或短袜且不能露在裙摆或裤脚的外面。

(4) 装饰要求：工作时不化浓妆，不用味浓的香水，不留长指甲，不涂彩色指甲油，不戴墨镜、戒指、手镯、耳饰及项链等饰物。

## 2. 举止姿势

(1) 站姿：头正、颈直，目光平视，两肩平齐、外展放松，挺胸收腹，两腿并拢，双臂自然下垂，或两手相搭放在下腹部，双足呈“V”字形或“丁”字形。



(2) 坐姿：在站姿的基础上，单手或双手向后把衣裙下端拉平，轻轻坐在椅面的  $\frac{2}{3} \sim \frac{3}{4}$ ，双膝并拢，小腿略后收或小交叉。两手轻握，置于腹部或腿上。



(3) 走姿：在站姿的基础上，行走时以胸带步，弹足有力，柔步无声，两臂自然摆动，前后摆幅不超过  $30^\circ$ ，小步、稍快，走直线。



(4) 持治疗盘：双手握托治疗盘两侧中间边缘，肘关节呈  $90^{\circ}$  贴紧躯干，治疗盘边缘与身体保持  $1 \sim 2\text{cm}$  距离。

(5) 持血压计：一手持血压计，将血压计放在一侧前臂上，用肘关节稍做固定，另一手持听诊器自然下垂。





(6) 持病历夹：一手持病历夹，放在同侧胸前，稍外展，另一手自然下垂。

(7) 持交班本：一手持交班本上角，轻放在同侧胸前，另一手扶持交班本下角，身体站直。



(8) 推车：两手推车，车在前、人在后，保持身体姿势和车的平稳，进出门时不能用车撞门。



(9) 下蹲拾物：一脚在前，另一脚在后，两腿靠紧，屈膝、下蹲，上身稍向前倾，不要大弯腰。

### 3. 路遇礼节

(1) 在行进中, 路遇医务人员或病人及其家属, 不需要停下来时, 可边走边说“您好”打招呼, 或用“点头、微笑”打招呼。

(2) 在行进中, 路遇医务人员或病人及其家属, 需要停下来时, 一定要站稳, 认真回答完问题再走。

(3) 在行进中, 与医务人员或病人及其家属平行前进而空间有限时, 应让医务人员或病人及其家属先走一步。

